

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PELAYANAN KAMAR OBAT PUSKESMAS
KABUPATEN JEPARA TAHUN 2017**

SKRIPSI



Oleh:

**DEWI KHOIRIYAH
K100140052**

**FAKULTAS FARMASI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
SURAKARTA
2018**

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PELAYANAN KAMAR OBAT PUSKESMAS
KABUPATEN JEPARA TAHUN 2017**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat mencapai
derajat Sarjana Farmasi (S.Farm) pada Fakultas Farmasi
Universitas Muhammadiyah Surakarta**

Oleh:

DEWIKHOIRIYAH

K 100140052

**FAKULTAS FARMASI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2018**

PENGESAHAN SKRIPSI

Berjudul :

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KAMAR OBAT PUSKESMAS KABUPATEN JEPARA TAHUN 2017

Oleh:

DEWI KHOIRIYAH


K100140052

Dipertahankan di hadapan Panitia Penguji Skripsi
Fakultas Farmasi Universitas Muhammadiyah Surakarta
Pada tanggal 28 Februari 2018

Mengetahui,
Fakultas Farmasi
Universitas Muhammadiyah Surakarta
Dekan,


Azis Saifudin, Ph.D., Apt.

Pembimbing Utama


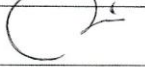


(Puji Asmini, M.Sc., Apt.)

Penguji:

1. Hidayah Karuniawati, M. Sc., Apt.

2. Zakky Cholisoh, Ph. D., Apt.

3. Puji Asmini, M. Sc., Apt.

DEKLARASI

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Saya bersedia dan sanggup menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku apabila terbukti melakukan tindakan pemalsuan data dan plagiasi.

Surakarta, 28 Februari 2018

Peneliti



(Dewi Khoiriyah)

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Puji syukur alhamdulillah dipanjatkan ke hadirat Allah SWT karena berkat Rahmat dan Karunia Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kamar Obat Puskesmas Kabupaten Jepara Tahun 2017”. Penulisan skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna mencapai gelar Sarjana Farmasi Fakultas Farmasi di Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Dalam penyusunan dan penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Azis Saifudin, Ph.D., Apt selaku dekan Fakultas Farmasi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Ibu Puji Asmini, M.Sc., Apt. selaku pembimbing skripsi.
3. Ibu Hidayah Karuniawati, M.Sc., Apt. dan Ibu Zakky Cholisoh, Ph.D., Apt. selaku penguji skripsi.
4. Seluruh staf dan karyawan Puskesmas Kabupaten Jepara.
5. Dosen-dosen Fakultas Farmasi yang telah memberikan ilmunya selama ini kepada penulis.
6. Kedua orang tua, saudara-saudara, dan sahabat-sahabat yang telah memberi dukungan, doa dan kasih sayangnya. .
7. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu yang telah memberi dorongan, bimbingan serta doa.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan, untuk itu saran dan kritik yang bersifat membangun untuk penulis sangat diharapkan, demi penyempurnaan skripsi ini. semoga ilmu yang penulis peroleh bermanfaat bagi pembaca.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Surakarta, 28 Februari 2018
Penulis

(Dewi Khoiriyah)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	I
PENGESAHAN SKRIPSI.....	III
DEKLARASI.....	IV
KATA PENGANTAR.....	V
DAFTAR ISI.....	VI
DAFTAR GAMBAR.....	VIII
DAFTAR TABEL.....	IX
DAFTAR LAMPIRAN.....	X
ABSTRAK.....	XI
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	2
C. Tujuan Penelitian.....	2
D. Tinjauan Pustaka.....	2
1. Puskesmas.....	2
2. Pelayanan.....	3
3. Kepuasan.....	4
E. Keterangan Empiris.....	5
BAB II.....	6
METODE PENELITIAN.....	6
A. Kategori dan Rancangan Penelitian.....	6
B. Definisi Operasional Penelitian.....	6
C. Bahan dan Alat.....	7
1. Bahan:.....	7
2. Alat:.....	7
D. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel.....	8
1. Populasi dan sampel.....	8
2. Teknik pengambilan sampel.....	8
E. Kriteria Inklusi dan Ekslusi.....	9
1. Kriteria Inklusi.....	9
2. Kriteria Ekslusi.....	9
F. Tempat Penelitian.....	9
G. Jalannya Penelitian.....	9
1. Persiapan.....	9
2. Perijinan.....	10
3. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	10
4. Pengambilan Data.....	11
H. Analisis Data.....	12
BAB III.....	15
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	15
A. Karakteristik Responden.....	15
B. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	16
1. Hasil Uji Validitas.....	16

2. Hasil Uji Reliabilitas	18
C. Analisis Data Kepuasan	18
D. Diagram Kartesius.....	22
BAB IV	25
KESIMPULAN DAN SARAN.....	25
A. Kesimpulan.....	25
B. Saran.....	25
DAFTAR PUSTAKA.....	26

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Diagram Kartesius.....	14
Gambar 2. Kuadran Kartesius Penilaian Responden Terhadap Kepuasan dan Harapan.....	23

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Skala Penilaian Tingkat Kinerja dan Harapan Pasien di Kamar Obat Puskesmas Kabupaten Jepara	12
Tabel 2. Kategori Tingkat Kepuasan	13
Tabel 3. Karakteristik Responden	15
Tabel 4. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan	16
Tabel 5. Hasil Uji Validitas Variabel Harapan	17
Tabel 6. Hasil Uji Reliabilitas	18
Tabel 7. Data Nilai Pelayanan dan Harapan Responden Kamar Obat di Puskesmas Kabupaten Jepara.....	19
Tabel 8. Pengelompokan Item Hasil Analisis Kinerja di Kamar Obat Puskesmas Kabupaten Jepara pada Pasien dalam Berbagai Dimensi	20
Tabel 9. Perbandingan antara Kinerja dan Harapan di Kamar Obat Puskesmas Kabupaten Jepara	22

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner untuk Uji Validitas dan Reliabilitas	28
Lampiran 2. Hasil Uji Validitas	32
Lampiran 3. Hasil Uji Reliabilitas	37
Lampiran 4. Surat Persetujuan Menjadi Responden	38
Lampiran 5. Kuesioner	39
Lampiran 6. Input Karakteristik Responden	43

ABSTRAK

Pelayanan kefarmasian di Puskesmas merupakan suatu hal yang tidak terpisahkan dari pelaksanaan upaya kesehatan, serta mempunyai peran yang penting untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata pasien. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kamar obat Puskesmas Kabupaten Jepara tahun 2017.

Penelitian ini merupakan penelitian non eksperimental dengan metode deskriptif. Pengambilan data menggunakan metode survei dengan cara menyebarkan kuesioner yang diisi langsung oleh pasien atau keluarga pasien yang menebus resep di kamar obat Puskesmas Kabupaten Jepara tahun 2017 sebanyak 200 responden di 5 Puskesmas yang ada di Kabupaten Jepara, yaitu Puskesmas Kalinyamatan, Puskesmas Nalumsari, Puskesmas Batealit, Puskesmas Tahunan, dan Puskesmas Jepara. Penelitian dilakukan pada bulan Agustus – November 2017. Terdapat lima dimensi yang diukur yaitu kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, bukti fisik.

Berdasarkan hasil kategori tingkat kepuasan dan harapan dapat diinterpretasikan yaitu sebesar 0,83. Nilai ini termasuk dalam kategori nilai 0,81 s/d 1,00 dengan interpretasi tinggi dan tingkat kepuasan dinyatakan sangat puas. Nilai indeks kepuasan pasien keseluruhan sebesar 83% termasuk dalam kriteria sangat puas. Berdasarkan hasil tersebut, hendaknya pihak kamar obat Puskesmas dapat mempertahankan dan terus meningkatkan kualitas pelayanan sehingga konsumen dapat merasa sangat puas terhadap pelayanan kamar obat Puskesmas Kabupaten Jepara.

Kata Kunci: kepuasan, pelayanan, puskesmas

ABSTRACT

Pharmaceutical service at Community health Center is inseparable activity of the health effort and having a main role to improve the people's quality service. Health quality service is a health service that satisfy every service users based on the average of satisfaction level. The research's purpose is to analyse the patients's satisfaction level to medicine's room service at Jepara Regency's Community Health Center in 2017.

This is non experimental research with a descriptive method. The data collection used by survey and questioannaire which has been fulfilled directly by the patients or their relatives at the medicine's room at Jepara Regency's Community Health Center in 2017 with 200 respondent at 5 Community Health Center in Jepara, they are Kalinyamatan Community Health Center, Nalumsari Community Health Center, Batealit Community Health Center, Tahunan Community Health Center, and Jepara Community Health Center. The research conducted on August-November 2017. There are five measured dimension, they are reliability, responsiveness, assurance, emphaty, and tangibles.

Based on the category of satisfaction level it can be interpreted as 0,83. This value includes value of 0,81 to 1,00 interpreted high and the satisfaction level stated very satisfied. The total satisfaction index value is 83% stated high satisfied. Based on the result above, the server of medicine's room in Community Health Center should maintain and improve the quality service so that the consumer will be satisfied with the medicine's room service at Jepara Regency's Community Health Center.

Keywords: *Satisfaction, Service, Community Health Center.*